

EMENTA DO CURSO COPEIRA EMPRESARIAL

Carga horária total: 40 horas

Área: Atendimento, hospitalidade e serviços corporativos

Formato: Curso livre de formação básica e introdutória

Ementa

O curso **Copeira Empresarial** tem como finalidade proporcionar formação básica para atuação no ambiente corporativo, abordando os fundamentos do atendimento empresarial, hospitalidade, organização do trabalho, boas práticas de higiene, manipulação segura de alimentos e bebidas, limpeza e manutenção de utensílios e equipamentos, técnicas de serviço, etiqueta, personalização do atendimento, apoio a reuniões e eventos, desenvolvimento pessoal e profissional, além do controle de insumos e materiais. O conteúdo enfatiza a atuação da copeira empresarial no suporte a colaboradores, visitantes e clientes, contribuindo para a imagem institucional da empresa, para a organização do ambiente e para a qualidade do serviço prestado.

Objetivo geral

Capacitar o aluno para compreender e desempenhar as principais atividades relacionadas à função de copeira empresarial, com postura profissional, cordialidade, organização, atenção às normas de higiene, domínio das técnicas básicas de serviço de alimentos e bebidas, apoio a reuniões e eventos corporativos, controle de materiais e desenvolvimento de competências interpessoais adequadas ao ambiente de trabalho.

Objetivos específicos

- Compreender as funções e responsabilidades da copeira empresarial no atendimento a colaboradores, visitantes e clientes.

- Desenvolver postura profissional, discrição, cordialidade, pontualidade e organização no ambiente corporativo.
- Aplicar princípios de hospitalidade, comunicação eficaz, escuta ativa e atendimento cordial.
- Planejar rotinas diárias, organizar tarefas, administrar o tempo e lidar com imprevistos.
- Adotar práticas de higiene pessoal, cuidados com uniformes, equipamentos e ambiente de trabalho.
- Aplicar procedimentos seguros na manipulação de alimentos e bebidas, prevenindo contaminações.
- Realizar limpeza, organização e manutenção de utensílios, máquinas de café, fornos, micro-ondas e demais equipamentos.
- Executar técnicas de serviço de alimentos e bebidas, incluindo montagem de mesas, bandejas, serviço à la carte, buffet e serviço de café, chá e água.
- Aplicar normas de etiqueta à mesa, boas maneiras e discrição no atendimento corporativo.
- Personalizar o serviço de acordo com o perfil, preferências e necessidades dos clientes.
- Apoiar a preparação de salas, coffee breaks, brunches, reuniões e eventos internos.
- Desenvolver relacionamento interpessoal, empatia, trabalho em equipe, colaboração e resolução de conflitos.
- Realizar controle de insumos, suprimentos, materiais de apoio, validade, qualidade, reposição e organização de estoque.

Conteúdo programático por módulos

Módulo 1 — Fundamentos de Atendimento e Hospitalidade

Carga horária: 10 horas

Estudo das bases do atendimento empresarial e da hospitalidade no ambiente corporativo. Compreensão das funções e responsabilidades da copeira empresarial, incluindo preparo e serviço de alimentos e bebidas, manutenção das áreas de serviço, preparação de salas de reunião e controle de materiais. Desenvolvimento da postura profissional, discrição, cordialidade, bom relacionamento, pontualidade e organização. Abordagem das técnicas de atendimento ao cliente, identificação de necessidades, agilidade, atenção aos detalhes, solução de problemas, comunicação eficaz e escuta ativa. Planejamento de rotinas diárias, definição de prioridades, divisão de tarefas, estabelecimento de prazos, flexibilidade para ajustes, uso de ferramentas de organização e organização de cozinha e áreas de serviço.

Conteúdos:

- Introdução ao atendimento empresarial.
- Funções e responsabilidades da copeira empresarial.
- Preparação e serviço de alimentos e bebidas.
- Manutenção de áreas de serviço.
- Preparação de salas de reunião.
- Controle básico de materiais.
- Higiene e segurança alimentar como responsabilidade profissional.
- Discrição, postura profissional, cordialidade e pontualidade.
- Princípios de hospitalidade e atendimento ao cliente.

- Identificação das necessidades do cliente.
- Agilidade, atenção aos detalhes e solução de problemas.
- Comunicação eficaz, cordialidade, escuta ativa e tom de voz adequado.
- Gestão do tempo e organização no trabalho.
- Planejamento de rotinas diárias, prioridades, prazos e checklists.
- Organização da cozinha e das áreas de serviço.

Módulo 2 — Boas Práticas e Higiene

Carga horária: 10 horas

Estudo das práticas de higiene pessoal, higiene no ambiente de trabalho e cuidados necessários para a segurança no serviço de alimentos e bebidas. Abordagem da lavagem correta das mãos, unhas, cabelos, uniformes, calçados, acessórios, luvas, aventais e higienização de equipamentos. Desenvolvimento de procedimentos de manipulação segura de alimentos e bebidas, incluindo limpeza e desinfecção de superfícies, armazenamento adequado, separação entre alimentos crus e cozidos, controle de temperatura, higienização de frutas e vegetais e descarte correto de resíduos. Estudo da limpeza, organização e manutenção de utensílios de cozinha, máquinas de café, fornos, micro-ondas e outros equipamentos utilizados no serviço corporativo.

Conteúdos:

- Higiene pessoal no ambiente corporativo.
- Lavagem frequente das mãos.
- Cuidados com unhas, cabelos, pele e higiene bucal.
- Uso adequado de uniformes, calçados, luvas e aventais.

- Higiene e conservação de equipamentos de trabalho.
- Manipulação segura de alimentos e bebidas.
- Prevenção de contaminação e contaminação cruzada.
- Limpeza e desinfecção de superfícies, bancadas e utensílios.
- Armazenamento adequado de alimentos.
- Separação entre alimentos crus, cozidos e prontos para consumo.
- Controle de temperatura de alimentos e bebidas.
- Higienização de frutas e vegetais.
- Descarte de resíduos e manutenção da limpeza.
- Limpeza e organização de utensílios de cozinha.
- Lavagem, desinfecção, secagem e armazenamento correto de utensílios.
- Manutenção de máquinas de café, fornos, micro-ondas e demais equipamentos.

Módulo 3 — Técnicas de Serviço e Etiqueta

Carga horária: 10 horas

Estudo das técnicas de serviço de alimentos e bebidas aplicadas ao ambiente corporativo. Abordagem dos serviços à la carte e buffet, com ênfase em organização, apresentação, reposição e atendimento discreto. Desenvolvimento de técnicas de montagem de mesas e bandejas, distribuição equilibrada dos itens, separação de alimentos quentes e frios e segurança no transporte. Estudo das normas de etiqueta à mesa, disposição de utensílios, uso correto de talheres, postura, serviço de alimentos e bebidas, uso de guardanapos, serviço de sobremesa e café. Abordagem da

personalização do serviço, considerando perfil do cliente, preferências alimentares, restrições dietéticas, formalidade do atendimento, comunicação respeitosa, antecipação de necessidades e flexibilidade diante de ajustes de última hora.

Conteúdos:

- Técnicas de serviço de alimentos e bebidas.
- Serviço à la carte: atendimento individualizado, agilidade, precisão, apresentação e discrição.
- Serviço de buffet: organização da mesa, autoatendimento, reposição e apresentação dos alimentos.
- Montagem de mesas em ambiente corporativo.
- Organização de talheres, pratos, copos, guardanapos e itens de apoio.
- Montagem e transporte seguro de bandejas.
- Separação de itens quentes e frios.
- Organização funcional dos itens servidos.
- Etiqueta e boas maneiras no ambiente corporativo.
- Normas de etiqueta à mesa.
- Disposição correta dos utensílios.
- Uso adequado dos talheres.
- Postura à mesa e serviço discreto.
- Serviço de alimentos, bebidas, sobremesa e café.
- Personalização do serviço.
- Adequação do atendimento a diferentes tipos de cliente.

- Preferências alimentares e restrições dietéticas.
- Ajuste da formalidade no atendimento.
- Comunicação eficiente, respeitosa e proativa.
- Flexibilidade para ajustes e imprevistos.

Módulo 4 — Competências Adicionais e Desenvolvimento Profissional

Carga horária: 10 horas

Estudo das competências complementares necessárias à atuação da copeira empresarial em reuniões, eventos corporativos e rotinas de apoio institucional. Abordagem da preparação de salas de reunião, organização de móveis, materiais, equipamentos, higiene, iluminação, temperatura, bebidas e lanches. Desenvolvimento do serviço de coffee break e brunch, incluindo escolha de cardápio, disposição dos alimentos, reposição, limpeza e atendimento discreto. Estudo do desenvolvimento pessoal e profissional, relacionamento interpessoal, comunicação, empatia, escuta ativa, proatividade, colaboração, respeito, tolerância e gestão positiva de conflitos. Abordagem da gestão de estoque e controle de materiais, com monitoramento de insumos, classificação, organização, validade, qualidade, previsão de consumo, compras, reabastecimento e uso de planilhas ou sistemas de controle.

Conteúdos:

- Atendimento em reuniões e eventos corporativos.
- Preparação de salas de reunião.
- Organização de móveis conforme o tipo de reunião.
- Disponibilidade de materiais e equipamentos.
- Higiene e limpeza da sala.

- Iluminação, temperatura e conforto do ambiente.
- Preparação de bebidas e lanches.
- Serviço de coffee break.
- Organização de cardápio, mesa, alimentos, bebidas e utensílios.
- Reposição e limpeza durante eventos.
- Serviço de brunch.
- Atendimento atento, discreto e organizado.
- Desenvolvimento pessoal e profissional.
- Relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho.
- Comunicação clara e respeitosa.
- Empatia, escuta ativa, proatividade e colaboração.
- Respeito, tolerância e resolução positiva de conflitos.
- Trabalho em equipe.
- Gestão de estoque e controle de materiais.
- Controle de insumos e suprimentos.
- Monitoramento de estoque.
- Classificação e organização de itens.
- Controle de validade e qualidade.
- Aplicação do método PEPS.
- Previsão de consumo, compras e reabastecimento.
- Uso de planilhas e sistemas de controle de estoque.